

Akeneo: Vier nachhaltige Strategien, um Retourenquoten zu senken

Düsseldorf – 30. Januar 2025 – [Akeneo](#), die Product Experience Company, zeigt Einzelhändlern verschiedene Strategien auf, mit denen sie Retouren deutlich reduzieren können: Eine Maßnahme, die nicht nur die Kundenzufriedenheit steigert, sondern auch ökologisch sinnvoll ist – und Kosten spart und so das Wachstum des Business unterstützt. Denn auch diese sind enorm: So schätzten in einer [Studie des EHI](#) 30 % der befragten Händler ihre Kosten pro Retoure auf 5 bis 10 Euro, 18% immerhin auf bis zu 5 Euro. Der ökologische Impact des Online-Shopping ist natürlich deutlich gravierender. Im Jahr 2022 verursachten Retouren weltweit allein 24 Millionen Tonnen CO2-Emissionen – das entspricht dem Jahresausstoß von drei Millionen Autos. Besonders in der Modebranche, wo die Retourenquote bis zu 40 % beträgt, landen viele zurückgeschickte Produkte direkt auf Deponien.

[Romain Fouache](#), CEO von Akeneo, betont: „Jedes retournierte Produkt steht für verschwendete Ressourcen. Diese Rücksendungen lassen sich jedoch häufig vermeiden, wenn die bereitgestellten Produktinformationen präzise und vollständig sind.“

Die versteckten Umweltkosten von Retouren

Die ökologischen Folgen von Retouren sind deshalb so gravierend:

- **Erhöhte Transportemissionen:** Jede Rücksendung verdoppelt nicht nur die Transportwege, sondern steigert auch den CO2-Fußabdruck eines Produkts erheblich.
- **Wachsende Deponien:** Viele Produkte könnten wiederaufbereitet oder recycelt werden, landen jedoch aus Kostengründen auf Deponien.
- **Exzessiver Verpackungsmüll:** Retouren verursachen oft mehr Verpackungsabfall als der Ursprungsversand, da Zusätze wie Plastikfolien oder Polstermaterialien notwendig sind.

Strategien für nachhaltigere Retouren

Unternehmen können dem mit folgenden Maßnahmen entgegenwirken:

1. **Präzise und umfassende Produktinformationen bereitstellen:** Durch detaillierte Größenangaben, hochwertige Bilder und klare Beschreibungen können Verbraucher fundiertere Kaufentscheidungen treffen und Retouren vermeiden. Besonders in der Modebranche, wo falsche Größen die häufigste Ursache für Retouren sind, machen exakte Angaben einen erheblichen Unterschied.
2. **Hybride Einkaufserlebnisse schaffen:** Durch die Integration von physischen Anlaufstellen, wie lokalen Rückgabestellen oder Aufbereitungszentren, können Unternehmen nicht nur Emissionen reduzieren, sondern auch Retouren effizienter bearbeiten und Produkte schneller für den Wiederverkauf vorbereiten.
3. **Zusammenarbeit mit nachhaltigen Logistikpartnern:** Partnerschaften mit spezialisierten Organisationen wie „Happy Returns“ können den Prozess der Rückgabe nachhaltig gestalten. Diese Partner nutzen Technologien wie KI, um Retourenmuster zu analysieren, und setzen auf kreislaforientierte Praktiken, um Produkte wiederzuverwenden oder zu recyceln.
4. **Lokalisierte Produktinformationen bereitstellen:** Durch die Übersetzung und Anpassung von Produktbeschreibungen an regionale Standards können Missverständnisse vermieden und Fehlkäufe minimiert werden. Angepasste Größentabellen oder klare Materialangaben tragen dazu bei, die Kundenzufriedenheit zu steigern und Retouren zu senken.

Nachhaltigkeit und Kundenzufriedenheit im Einklang

Akeneo unterstützt Einzelhändler dabei, ihre Retourenprozesse nicht nur effizienter, sondern auch umweltfreundlicher zu gestalten. Durch den Einsatz modernster Technologien und intelligenter Datenmanagementsysteme können Unternehmen die Erwartungen ihrer Kunden besser erfüllen und gleichzeitig einen Beitrag zu einer nachhaltigeren Zukunft leisten.

Über Akeneo

Akeneo ist die Product Experience (PX) Company und weltweit führend im Bereich Product Information Management (PIM). Das Unternehmen ermöglicht es, jede Interaktion durch eine konsistente und überzeugende Product Experience in ein Kundenerlebnis zu verwandeln, das Verbraucher und Fachleute jederzeit und überall zum bestmöglichen Kauf führt. Akeneo unterstützt Führungskräfte mit Software, Schulungen und einer engagierten Community, die sich alle auf die Praxis des Product Experience Management konzentrieren.

Führende globale Marken, Hersteller, Distributoren und Einzelhändler wie Fossil, Intersport, KaDeWe, Liqui Moly, Snipes, Wüsthof vertrauen auf Akeneo, um ihre Omnichannel-Commerce-Initiativen zu skalieren und anzupassen. Mit der intelligenten Produkt-Cloud von Akeneo können Unternehmen ein optimales Produkterlebnis schaffen. Durch benutzerfreundliche und KI-gestützte Produktdatenanreicherung, Verwaltung, Syndizierung und Onboarding von Lieferantendaten sowie einen umfassenden App-Marktplatz und ein Partnernetzwerk, das die Anforderungen von Unternehmen und Käufern erfüllt. Für weitere Informationen: <https://www.akeneo.com/de/>